

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dewasa ini telah diwarnai oleh persaingan yang semakin ketat. Hal ini diakibatkan karena adanya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi setiap pelaku bisnis. Melihat dari semakin ketatnya persaingan dalam merebut pangsa pasar saat ini maka semakin besar pula tugas industri perbankan untuk dapat melihat sampai sejauh mana kebutuhan dan keinginan nasabah pada saat ini. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit atau pinjaman. Tujuan utama bank adalah guna menciptakan dan mempertahankan nasabahnya, Dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis perbankan menuntut setiap bank untuk selalu berusaha memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah. Terciptanya keadaan saling membutuhkan ini mendorong tumbuhnya loyalitas dari dalam diri nasabah sehingga tidak timbul keinginan untuk pindah ke bank lain.

Konsep kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang percaya dan berkomitmen terhadap pembelian barang dan jasa, serta semakin loyal terhadap barang dan jasa tersebut.

Pada akhirnya terbentuklah hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank.

Membangun merek tidaklah mudah, perlu ditekuni dan dijaga terus menerus dan seringkali juga membutuhkan banyak dana untuk menjaganya, misalnya dengan selalu berinovasi dengan menciptakan produk baru, menjaga kualitas produk, menjaga biaya produknnya, sehingga dapat bersaing, serta memudahkan nasabah untuk memperolehnya.

Dalam hal ini citra perusahaan sangat penting bagi pemasar. Dalam kenyataan, citra perusahaan banyak dianggap sebagai identitas saja untuk membedakannya dengan pesaing. Citra perusahaan pada bank sangat penting untuk membuat nasabah tetap memakai produk bank tersebut, dengan citra bank yang baik maka kepercayaan nasabah akan bank tersebut bisa menjadi faktor jangka panjang untuk tidak berpindah pada bank lain.

Kepercayaan seorang nasabah didasari oleh adanya kemampuan atau keahlian dalam penyediaan jasa pada bank. Kepercayaan adalah kemauan dalam seseorang yang memiliki keyakinan. Nasabah yang memiliki kepercayaan maka akan merasa puas terhadap pelayanan pada bank sehingga nasabah dapat berkomitmen untuk tetap menggunakan produk pada bank tersebut.

Bank BRI adalah salah satu bank milik pemerintah di Indonesia, seiring perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank BRI mempunyai unit kerja yang berjumlah empat ribu empat ratus empat puluh tujuh buah, yang terdiri dari satu kantor pusat BRI, dua belas kantor wilayah, dua belas kantor inspeksi/SPI, seratus tujuh puluh kantor cabang (dalam negeri),

seratus empat puluh lima kantor cabang pembantu, satu kantor cabang khusus, satu New York Agency, satu Cayman Island Agency, satu Kantor Perwakilan Hongkong, empat puluh Kantor Kas Bayar, tiga ribu tujuh ratus lima BRI UNIT dan tiga ratus lima puluh tujuh Pos Pelayanan Desa. Unit kerja posisi Desember tahun dua ribu sebelas adalah di kantor wilayah Banda Aceh, Medan, Padang, Pekanbaru, Palembang, Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, Malang, Denpasar, Banjarmasin, Makasar, Manado, dan Jayapura.

Bank BRI di Surabaya memiliki cabang dua belas cabang dan kantor unit sebesar dua puluh lima unit yang dimana tersebar di Surabaya. Bank BRI sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal.

Bank BRI sering dikenal sebagai bank yang menfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Dengan demikian Citra pada bank BRI dinilai sebagai bank yang peduli terhadap rakyat kecil padahal nasabah bank BRI di Surabaya tidak hanya dari golongan rakyat kecil melainkan dari beberapa golongan karena produk tabungan bank BRI bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Di Surabaya, nasabah sering sekali mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan pada bank BRI. Diantaranya, pelayanan karyawan bank BRI yang kurang prima dan beberapa nasabah mengeluh terhadap respon karyawan bank BRI yang lambat dalam menanggapi keluhan-keluhan nasabah sehingga membuat nasabah kurang percaya dan citra bank tersebut akan dinilai buruk oleh nasabahnya. Selain itu sistem pada bank BRI juga kurang optimal pada pelayanan

mesin ATM di Surabaya sering mengalami kerusakan sehingga membuat nasabah kurang merasa nyaman dan mengalami ketidakpuasan pada pelayanan bank BRI di Surabaya. Ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah ini akan berdampak pada komitmen nasabah.

Bank BRI telah menunjukkan kontribusinya sebagai salah satu bank yang turut menggerakkan industri perbankan nasional dan ekonomi bangsa. Bank BRI sebagai bank transaksional terkemuka di Indonesia berperan aktif dalam perkembangan perbankan nasional. Khususnya, perannya dalam ikut menumbuhkan dan mengembangkan komunitas bisnis di Indonesia. Dalam hal ini pihak dari Bank BRI melakukan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing dengan tujuan untuk memberikan yang terbaik pada nasabahnya.

Dalam upaya meningkatkan keunggulan daya saing di industri perbankan, kepercayaan, citra bank dan kepuasan pada nasabah diutamakan Bank BRI karena merupakan salah satu kunci kesuksesan suatu bisnis usaha jasa. Bank yang bisa membangun dan menjalankan relasi dengan nasabah mampu memberikan kepuasan dengan baik sehingga bisa menumbuhkan informasi positif dari mulut-kemulut kepada orang lain sehingga nasabah akan percaya dan akan berkomitmen untuk berada pada bank tersebut.

Dengan demikian, hal yang paling utama untuk menciptakan komitmen nasabah selain dari jumlah transaksinya, terdapat hal lain yang juga penting yaitu bagaimana cara bank menjalin hubungan yang baik dengan nasabahnya sehingga menciptakan kepuasan nasabah pada bank yang dipilihnya. Citra bank dan

kepuasan nasabah menjadi fokus strategi bank karena akan berdampak pada komitmen nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penting bagi industri perbankan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, komitmen, citra bank dan kepercayaan nasabah pada bank BRI mampu memberikan masukan dan pengembangan kepada Bank BRI untuk nasabah Bank BRI. Mengingat pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap komitmen nasabah, Surabaya selain kota terbesar kedua di Indonesia padat penduduk, Bank BRI di Surabaya juga terdapat kantor cabang yang tersebar secara merata di berbagai tempat, maka penulis tertarik untuk mengkaji judul “PENGARUH CITRA BANK, KEPUASAN NASABAH TERHADAP KOMITMEN NASABAH MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN NASABAH PRODUK TABUNGAN BRITAMA BANK BRI DI SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah citra bank berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah produk tabungan Bank BRI di Surabaya?
2. Apakah kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah produk tabungan Bank BRI di Surabaya?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap komitmen nasabah produk tabungan Bank BRI di Surabaya?

4. Apakah kepercayaan nasabah secara signifikan memediasi pengaruh citra bank dan kepuasan nasabah terhadap komitmen nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh citra bank terhadap kepercayaan nasabah produk tabungan Bank BRI di Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan nasabah produk tabungan Bank BRI di Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap komitmen nasabah produk tabungan Bank BRI di Surabaya.
4. Untuk mengetahui kepercayaan nasabah secara signifikan memediasi pengaruh citra perusahaan dan kepuasan nasabah terhadap komitmen nasabah tabungan Bank BRI di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai uraian permasalahan yang telah di kemukakan diatas, maka manfaat penelitian adalah :

1. Bagi perusahaan

Dapat memberikan masukan dan informasi bagi Bank BRI sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan faktor komitmen dan loyalitas. Dalam menyusun strategi dan membangun kepuasan nasabah.

2. Bagi peneliti

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan kemampuan berfikir serta menerapkan ilmu yang telah di peroleh penulis serta dapat membandingkan dengan kondisi lapangan yang sudah ada.

3. Bagi instansi perbankan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan bentuk evaluasi dalam analisis pemasaran bank agar mendapatkan nasabah dengan loyalitas tinggi, serta dapat menciptakan suatu strategi pemasaran bank agar produknya menjadi pemuas kebutuhan nasabahserta membentuk struktur kinerja bank yang baik.

4. Bagi STIE PERBANAS Surabaya

Penelitian ini akan menambah khasanah ilmu di perpustakaan dan bisa dijadikan sebagai perbandingan bagi mahasiswa lain yang akan mengadakan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam bagian ini, untuk mempermudah cara penulisan, maka akan dijelaskan bagaimana isi yang akan diterangkan dari masing- masing bab secara teratur dan sistematis. Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tinjauan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini di kemukakan penelitian terdahulu yang memuat kesimpulan,persamaan dan perbedaan dengan penelitian sekarang,dan menjabarkan pula teori- teori yang di gunakan sebagai dasar pembahasan masalah yang di teliti, serta memuat kerangka pemikiran untuk memperkuat penelitian. Selain itu di bab ini juga memuat hipotesis yang di ajukan dalam penelitian yang merupakan dugaan sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan secara garis besar mengenai metode yang digunakan penelitian ini, yang meliputi rencana penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan,sampel, instrument penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian,serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum subyek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan kesimpulan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya.